

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF  
TERHADAP PENDAPATAN PADA  
PUSKESMAS TAMBAKREJO  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**Pepy Nifala**  
**0613010125/FE/EA**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2011**

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF  
TERHADAP PENDAPATAN PADA  
PUSKESMAS TAMBAKREJO  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi**



**Diajukan oleh :**

**Pepy Nifala  
0613010125/FE/EA**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2011**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teori .....	13
2.2.1. Pengertian Kualitas dan jasa .....	13
2.2.1.1. Pengertian kualitas .....	13
2.2.1.2. Pengertian Jasa .....	14
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	14
2.2.3. Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa .....	15
2.2.3.1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	15
2.2.3.2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	16

2.2.3.3. Keyakinan ( <i>Assurance</i> ) .....	16
2.2.3.4. Emphaty .....	17
2.2.3.5. Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	17
2.2.4. Pengertian Tarif.....	17
2.2.4.1. Tujuan Penetapan Tarif.....	18
2.2.4.2. Kerugian dan Keuntungan Kualitas.....	18
2.2.4.3. Pengertian Akuntansi Ditinjau Dari Sudut Pandang Kegiatan Jasa (AICPA).....	23
2.2.5. Pengertian Pendapatan dan Jenisnya.....	23
2.2.5.1. Pendapatan.....	23
2.3. Kerangka Pikir .....	26
2.4. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
3.2. Teknik Penentuan Sampel .....	29
3.2.1. Populasi .....	29
3.2.2. Sampel .....	30
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.3.1. Jenis Data .....	31
3.3.2. Sumber Data .....	32
3.3.3. Pengumpulan Data.....	32
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	33
3.4.1. Teknik Analisis .....	33
3.4.2. Uji Analisis Data.....	34
3.4.2.1 Uji Validitas.....	34
3.4.2.2 Uji Reabilitas.....	35
3.4.2.3 Uji Normalitas.....	36

3.4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5 Uji Hipotesis.....	39
3.5.1 Uji F.....	39
3.5.2 Uji t.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas.....	42
4.1.2 Visi dan Misi.....	44
4.1.3 Motto.....	45
4.1.4 Nilai.....	45
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi .....	47
4.1.7 Job Description Masing-masing bagian pada Puskesmas.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden .....	50
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	51
4.2.3 Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per Bulan.....	52
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	52
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa Pelayanan ( $X_1$ ).....	52
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Tarif ( $X_2$ ).....	58
4.3.3 Distribusi Frekuensi Pendapatan ( $Y$ ).....	59
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	61

4.4.1	Uji Validitas.....	61
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	63
4.4.3	Uji Normalitas.....	64
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1	Uji Multikolinearitas.....	64
4.5.2	Uji Autokorelasi.....	66
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.6	Metode Analisis Data.....	68
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.6.2	Pengujian Hipotesis Pertama (Uji F).....	70
4.6.3	Pengujian Hipotesis Kedua (Uji t).....	71
4.6.4	Koefisien Determinan.....	72
4.7	Pembahasan.....	73
4.8	Perbedaan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....	74
4.9	Keterbatasan Penelitian.....	76
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3	Gambaran Tingkat Penghasilan Per Bulan Responden.....	52
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Jasa Pelayanan( $X_1$ ).....	53
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Tarif ( $X_2$ ).....	58
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Pendapatan (Y).....	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Normalitas Uji K-S.....	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Berganda.....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.15	Hasil Uji t .....	71
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi.....	72

**Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Tarif Terhadap Pendapatan  
Pada Puskesmas Tambak Rejo  
Surabaya**

**Pepy Nifala**

**Abstraksi**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah image baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien. Oleh karena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan (pasien) di mana Puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun Puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya. Sifat khusus dari pelayanan kesehatan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun konsumen jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit. Sehingga perhatian para *health provider* yang bertemu langsung dengan konsumen sangat dibutuhkan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas jasa pelayanan dan tarif terhadap pendapatan.

Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Tambak Rejo Surabaya, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Untuk menguji hipotesis digunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel tarif dan pendapatan mempunyai sifat hubungan yang searah dan memiliki pengaruh yang positif. Jadi, apabila variabel tarif ini ditingkatkan, maka pendapatan terhadap dimensi kualitas pelayanan meningkat, dan sebaliknya apabila variabel tarif menurun maka pendapatan terhadap dimensi kualitas pelayanan akan semakin menurun. Pada variabel tarif ini berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan Puskesmas Tambak Rejo.

***Keywords : Kualitas Jasa Pelayanan, Tarif dan Pendapatan.***



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dunia bisnis dewasa ini mengalami tekanan – tekanan yang sangat berat. Lingkungan disekitar organisasi semakin kompleks dan bergejolak akibat kemajuan – kemajuan dibidang komunikasi, transportasi dan teknologi. Tekanan – tekanan internasional juga tidak terhindar lagi. Persaingan menjadi global dan tidak mengenal batas negara.

Berbagai tekanan didunia bisnis memaksa perubahan praktik bisnis itu sendiri. Organisasi – organisasi harus lebih proaktif dan terus melakukan perbaikan dalam segala hal, berbagai praktik seperti aliansi bisnis serta pengambilan keputusan yang kreatif. Perusahaan harus tahu hal – hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan perusahaan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin.

Kepuasan konsumen sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, jika konsumen tidak merasa puas maka akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan perusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan akan mengalami kerugian. Maka dari itu pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera

mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bias membuat pelanggan tidak puas.

Perusahaan yang sudah mengenal bahwa pemasaran merupakan factor penting untuk mencapai sukses usahanya, akan mengetahui adanya cara dan falsafah baru yang terlibat didalamnya. Cara dan falsafah baru ini disebut konsep pemasaran dimana konsep ini adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuas kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan social bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Tiga unsur pokok konsep pemasaran menurut (Basu, 1987:5) adalah sebagai berikut:

1. Orientasi pada konsumen
  - a. Menentukan kebutuhan pokok dari pembeli yang akan melayani dan dipenuhi.
  - b. Menentukan kelompok pembeli yang akan dijadikan sasaran.
  - c. Menentukan produk dan program pemasarannya.
  - d. Mengadakan penelitian pada konsumen untuk mengukur, menilai dan menafsirkan perilaku konsumen.
  - e. Menentukan dan melaksanakan strategi yang paling baik.
2. Penyusunan kegiatan pemasaran secara integral

Yang berarti bahwa setiap orang dan setiap bagian dalam perusahaan turut berkecimpung dalam suatu usaha yang terkoordinir.

### 3. Kepuasan konsumen

Yaitu factor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan mendapatkan laba dengan sebanyak-banyaknya, sedikitnya kepuasan konsumen dapat dipenuhi.

Pemahaman mengenai tanggapan dan perilaku konsumen terhadap produk menjadi hal yang sangat penting dalam menjamin kesuksesan jangka panjang dari pemasaran untuk mendesain, menjalankan, mengevaluasi 2 tujuan dalam pelayanan konsumen yaitu efisiensi operasional dan kegiatan pelanggan (Rusma, 1999:121). Hal tersebut dapat dicapai melalui studi terhadap pelayanan yang diterima oleh konsumen.

Krisis yang berkepanjangan masih dialami bangsa ini, masyarakat menengah kebawah merasa berat terhadap krisis ini sehingga daya beli terhadap barang dan jasa apapun mereka turun. Apalagi untuk masalah kesehatan dan penyembuhannya menjadi semakin terabaikan, bahkan ada yang tidak mampu membeli obat sehingga membiarkan saja penyakit itu.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah image baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang

memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien. Oleh karena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan (pasien) di mana Puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun Puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya.

Sifat khusus dari pelayanan kesehatan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun konsumen jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit. Konsumen menyerahkan sepenuhnya kepercayaannya kepada pihak rumah sakit untuk penyembuhan penyakitnya. Sehingga perhatian para *health provider* yang bertemu langsung dengan konsumen sangat dibutuhkan.

Sebagai institusi jasa kesehatan masyarakat umum puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi puskesmas di masa depan nanti. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan di mana puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

SURABAYA - Rencana kenaikan tarif puskesmas yang akan dituangkan dalam Perda Pelayanan Kesehatan, tak hanya ditentang sejumlah kalangan. Pengelola puskesmas di Surabaya pun ikut menolak rencana tersebut. Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Tembok, dr Dede Agung Priyatna menuturkan, rencana kenaikan yang mencapai 50 persen tak logis dan malah menambah beban masyarakat. Pasalnya, tarif Rp 3.000 yang ditetapkan Pemkab Surabaya selama ini masih dianggap berat. (Priyatna)

“Rencana tersebut harus dikaji ulang. Karena karakter masyarakat yang datang ke puskesmas memang mengandalkannya sebagai tempat pengobatan yang murah. Terutama di pedalaman,” ucapnya kepada Radar Surabaya, kemarin. Untuk itu, ia meminta Pansus II yang membahas rencana tersebut untuk mengkaji ulang. “Kenaikan ini di Surabaya tak berpengaruh. Tapi banyak masyarakat miskin yang pasti keberatan,” katanya. Sementara itu, Ketua Pansus II, Eko Syaiful Rohman menegaskan, rencana kenaikan tarif puskesmas didengungkan setelah melihat tak adanya penyesuaian dari Perda No 13 Tahun 2003. “Ya, tarif lama tak sesuai lagi dengan kondisi sekarang. Sehingga, diperlukan perda baru. Raperda masih dalam proses pembahasan. Pemberlakuannya diperkirakan mulai April tahun depan,” terangnya. Lebih lanjut ia mengatakan, sasaran utama kenaikan retribusi yakni masyarakat menengah ke atas. Sedangkan, bagi warga kurang mampu

tetap gratis. Namun, penggratisan itu berlaku bagi warga miskin dengan membawa dan menunjukkan kartu jaminan kesehatan masyarakat (jamkesmas), jaminan kesehatan daerah (jamkesda) dan surat keterangan keluarga miskin (SKKM).

Retribusi pelayanan kesehatan akan naik, mulai dari perawatan, pengobatan dan pendaftaran. Namun, kenaikannya tak akan terlalu besar. Ia mencontohkan, biaya berobat pendaftaran di puskesmas dari Rp3.000, naik jadi Rp5.000. Politisi PKS itu menegaskan, kenaikan tarif kesehatan harus seimbang dengan kinerja puskesmas dalam melayani warga. Sebab, puskesmas merupakan sarana kesehatan yang paling diminati di pedesaan. Di samping itu permasalahan kesimpangsiuran data jamkesmas dan jamkesda juga harus dibenahi aparat pemerintah.

Untuk diketahui, saat ini jumlah masyarakat miskin di Kotamadya Surabaya yang dijamin jamkesda sekitar satu juta jiwa. Sementara yang tak ter-cover jamkesda ada 300 lebih. Hal itu, menurut Eko, karena ada penjatahan. “Yang tak dicover jamkesda 300-an, tapi sesuai kebijakan Walikota, mereka bisa pakai SKKM, karena disamakan dengan jamkesda,” katanya..

Selain membahas rencana kenaikan retribusi pengobatan di puskesmas-puskesmas, pansus juga tengah membahas tarif pengelolaan kesehatan Rumah Sakit Umum (RSU) Dr.Soetomo. Dia menyebutkan, untuk

soal ini masih tahap pembahasan. “Kita sedang pendekatan untuk komparasi dengan RS lain di Surabaya atau kabupaten lain. Kita akan lihat kemampuannya sejauh mana, tapi tarifnya harus di atas puskesmas,” teranginya. (www. Radar Surabaya.com)

Permasalahan yang timbul adalah dengan kenaikan tarif dan kualitas jasa pelayanan dapat mempengaruhi pendapatan di puskesmas.

Berdasarkan masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan dan Tarif Terhadap pendapatan pada Puskesmas Tambak Rejo ”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dapat dirumuskan suatu permasalahannya, yaitu :

“Apakah kualitas jasa pelayanan dan tarif mempunyai pengaruh terhadap pendapatan di Puskesmas Tambak Rejo.”

## **1.3. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas jasa pelayanan dan tarif terhadap pendapatan di Puskesmas Tambak Rejo

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Bagi Puskesmas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi para penyedia jasa di Puskemas yang diteliti dan mendorong Puskemas dalam mengembangkan kualitas jasa serta meningkatkan kinerja di Puskesmas.

##### **2. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima terhadap kenyataan yang terjadi di Puskesmas.

##### **3. Universitas / Pihak Lain**

Sebagai bahan pertimbangan atau menambah wawasan, terutama untuk yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan materi penelitian ini.